

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi		
Area Geografica		Regione
Sud		Calabria
Indirizzo		
Via G. V. Gravina, snc		
Città	Cap	
Cosenza	87100	
Denominazione	Acronimo	
Galleria Nazionale di Cosenza	GNC	
Sito Web	Email	
https://musei.calabria.beniculturali.it/musei	drm-cal.gnc@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono Ufficio	
Rossana Baccari	0984795639	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2009
Notizie storiche		
La Galleria nazionale di Cosenza ha sede nel centro storico della città, nell'imponente edificio che i fratelli Arnone costruirono come dimora di famiglia agli inizi del Cinquecento. Acquistato dal Fisco Regio nel 1558, Palazzo Arnone divenne sede della Regia Udienza e dei presidi di Calabria Citeriore. Numerosi interventi di restauro e manutenzione si sono susseguiti fino alla seconda metà del Novecento, anche a causa di incendi e disastrosi eventi sismici. Nel 1980 il Palazzo venne acquistato dall'allora Ministero per i beni culturali e ambientali per essere utilizzato come pinacoteca della Soprintendenza. Oggi il secondo piano dell'edificio ospita le sale espositive della Galleria Nazionale, altri spazi accolgono gli uffici della Direzione regionale Musei Nazionali Calabria e la sede del Nucleo Carabinieri e Tutela Patrimonio Culturale.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
Negli spazi espositivi della Galleria si snoda un percorso che mostra momenti significativi dell’arte dal XIV al XXI secolo. All’interno della collezione Acquisizioni sono presenti le opere di autori protagonisti del Cinquecento e del Seicento: Pietro Negroni, Marco Cardisco, Mattia Preti e Luca Giordano. La collezione Intesa SanPaolo ripercorre importanti tappe artistiche dal XV al XX secolo. Nella sezione Arte Contemporanea sono esposte opere dal ‘900 ai giorni nostri, tra cui spicca la collezione grafica di disegni di Umberto Boccioni. Di rilevante interesse sono le sculture di Giorgio de Chirico, Emilio Greco, Antonietta Raphaël, Pietro Consagra, Mimmo Rotella e le espressioni artistiche degli autori calabresi contemporanei Cesare Berlingeri, Alfredo Pirri, Giulio Telarico. Nel 2025 la Collezione Arte Contemporanea si è arricchita con un nucleo di opere confiscate alla criminalità organizzata, entrate a far parte del patrimonio permanente del Museo.		
Missione		
La Galleria è un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio della comunità cosentina, calabrese, italiana, europea e internazionale e del suo sviluppo. È aperta a pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità; le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone a fini di studio, educazione e diletto, promuovendone la		

conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica.
La Galleria, collaborando con la rete di Musei, Parchi archeologici e luoghi della cultura della Direzione regionale Musei Calabria, tutela, gestisce e valorizza le proprie collezioni, comprensive di beni storico-artistici, mediante lo studio e la ricerca; ne promuove altresì il godimento pubblico e la fruizione agevolata anche da parte delle categorie più svantaggiate, riconoscendo il contributo delle arti al pieno sviluppo e alla cura della persona in ottica ampiamente inclusiva.

Compiti e servizi

Orari di apertura: 08:30-18:45 da martedì a domenica. Ultimo ingresso mezz'ora prima dell'orario di chiusura. Chiusura settimanale: lunedì.
L'ingresso è a pagamento. Prenotazione consigliata per gruppi superiori a 15 unità.
Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli Assistenti alla Tutela, Accoglienza e Vigilanza e garantisce l'informazione al pubblico.
Sono presenti pannelli esplicativi in italiano e inglese e apparati didascalici. Le sale espositive sono prive di barriere architettoniche e sono accessibili a persone con ridotta o impedita capacità motoria.
I Servizi Educativi stipulano convenzioni con gli Istituti Scolastici ed elaborano progetti e iniziative a scopo didattico rivolte a varie fasce d'età.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
26	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Rossana	Baccari
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionario architetto	0984795639 int. 110
Email	
rossana.baccari@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
08:30- 18.45	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
10	- Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	52
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
313	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	• Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• In sede • Presso altri musei • On line c/o sito web del museo/polo	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Flyer • Pieghevoli • Mappe • Schede di sala	• In biglietteria • Presso il punto informativo • Disseminato nei dispenser di sala • Scaricabile dal web

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
- Italiano - Inglese	- Mappe di orientamento - Segnali sui percorsi e i servizi - Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
- Sì - Mappe di orientamento - Segnali sui percorsi e i servizi - Segnaletica di sicurezza	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
- Muniti di cartellino identificativo - Che parlano inglese o in altre lingue - In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	- Addetti alla vigilanza - Amministrativi - Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
- Scivoli/rampe - Montascale - Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	26
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	Più di una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	

100%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Zone di sosta

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Disponibili in inglese o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Schede mobili

Sì

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Audioguide

- Non presenti

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

- Solo su richiesta

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Sussidi in LIS

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Alcuni esempi (eventi annuali): PremioSila, Trame Festival, Festival Exit

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Orario di apertura museo

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Orario di apertura museo

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9:00 - 15:00

Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
210	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
151	> 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
> 50% - Consultabili in sede - Disponibili on-line	< 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
< 50%	> 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
> 50%	Sì
Servizi specialistici	
Depositi	
Sì	
Archivio	
Sì	
Biblioteca	
Sì	
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Digitale
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Il museo promuove le visite e la conoscenza delle collezioni con iniziative specifiche indirizzate rivolte alle scuole, alle famiglie, al pubblico della terza età ed in generale a tutte le categorie di "pubblici".

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Nel programma triennale delle Opere Pubbliche e con altre fonti di finanziamento, sono previste e realizzate opere destinate al miglioramento dell'accessibilità e degli apparati di comunicazione, all'efficientamento energetico, al restauro e miglioramento dell'esposizione delle opere, al miglioramento della climatizzazione ed esecuzione del monitoraggio ambientale delle sale e delle collezioni.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Possibilità di presentare progetti scientifici per esposizioni temporanee e/o eventi, quali congressi, workshop, convegni, ecc.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Sono in fase di valutazione alcune proposte di acquisizione e donazione di opere per l'implementazione del patrimonio storico-artistico del Museo.

E' in fase di programmazione l'esposizione temporanea a rotazione, di alcune opere conservate in deposito.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Sono in programma per il 2027:

- Mostre temporanee dedicate al panorama artistico nazionale e internazionale
- Presentazione di pubblicazioni, visite guidate e attività culturali in collaborazione con l'Università della Calabria
- Concerti e spettacoli
- Eventi culturali dedicati alla storia del Palazzo e delle Collezioni
- Partecipazione agli eventi programmati da calendario MiC (es. GEP, FaMu, Festa della Musica, ecc...)

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Galleria Nazionale di Cosenza	Via G. V. Gravina, snv
Tel	Email
0984795639	drm-cal.gnc@cultura.gov.it